Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0731

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de rechtsbijstandverzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de klachtbrieven en de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een geschil met een organisatie die hij heeft ingeschakeld voor een kwestie met zijn Vereniging van Eigenaren. Hiervoor heeft hij een beroep gedaan op zijn rechtsbijstand-verzekering. De uitvoerder heeft de zaak tegen de organisatie in behandeling genomen en op enig moment de behandeling gestaakt omdat de consument geen (voldoende) informatie verstrekte over zijn schade. De consument zou daarmee onvoldoende meewerken en de vordering zou onvoldoende kans van slagen hebben. De uitvoerder heeft aangeboden om de geschillenregeling toe te passen maar de consument wilde daarvan geen gebruik maken. De consument vindt dat de uitvoerder de rechtsbijstand niet mocht staken en dat er onnodige vertraging is ontstaan. Hij vordert hervatting van de rechtsbijstand zonder verdere vertraging en een vergoeding van de (toekomstige) schade, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 14 maart 2025. Voor zover de uitvoerder hem geen rechtsbijstand verleent, vordert de consument dat hij op kosten van de uitvoerder een eigen advocaat mag inschakelen.

De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de rechtsbijstand mocht staken en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

De consument heeft geen gebruik gemaakt van de geschillenregeling

3.1 De commissie kan de consument niet volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder hem geen (verdere) rechtsbijstand heeft verleend. De uitvoerder heeft het standpunt ingenomen dat hij dat mocht doen omdat de zaak geen redelijke kans van slagen heeft. In de voorwaarden[1] is bepaald dat de uitvoerder een zaak alleen behandelt als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen en dat de uitvoeder de behandeling van een zaak zal staken als blijkt dat hiervan geen sprake (meer) is. Dat de uitvoerder pas in een later stadium van de behandeling het haalbaarheidsstandpunt heeft ingenomen, doet daaraan niet af. Het staat een uitvoerder vrij om zijn standpunt bij aanvang of in de loop van de behandeling van een zaak te herzien.[2]

3.2 Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is, kan de consument gebruik maken van de geschillenregeling. Deze regeling staat ook in artikel 7 van de voorwaarden.[3] Partijen kunnen de geschillenregeling toepassen door het verschil van mening over de haalbaarheid voor te leggen aan een externe advocaat die optreedt als bindend adviseur. Als de bindend adviseur de consument gelijk geeft, moet de uitvoerder het bindend advies volgen en de zaak verder behandelen conform de toepasselijke voorwaarden. Als de consument ongelijk heeft, kan hij voor eigen rekening verder gaan met de zaak. Bereikt hij in dat geval het gewenste resultaat, dan vergoedt de uitvoerder alsnog de gebruikelijke en redelijke advocaatkosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.

3.3 De uitvoerder heeft aangeboden om de geschillenregeling toe te passen maar de consument koos er zelf voor om hiervan geen gebruik te maken. Tot meer was de uitvoerder niet verplicht.

De rechtsbijstand is in het begin traag opgepakt maar er is geen schade

3.4 De commissie stelt vast dat het in het begin lang heeft geduurd voordat de uitvoerder de zaak heeft opgepakt, maar dat niet is gebleken dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De consument heeft geen concrete informatie verstrekt waaruit blijkt dat hij door de ontstane vertraging in een nadeliger positie is geraakt of zal raken. Het verzoek tot rechtsbijstand is gedaan op 8 mei 2025 en de uitvoerder heeft op 12 mei 2025 bevestigd dat er dekking werd verleend.

---

[1] Zie artikel 7 stap 3 sub 1 van de voorwaarden UNRVP-02.
[2] Zie GC Kifid nrs. 2013-278 en 2018-018, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.
[3] Zie artikel 7 stap 7 van de voorwaarden UNRVP-02.

Vervolgens heeft de uitvoerder pas op 9 juli 2025 een plan van aanpak gestuurd aan de consument en het verzoek gedaan om aanvullende stukken toe te zenden. De uitvoerder heeft erkend dat de zaak in het begin traag is opgepakt en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden. Tot meer was de uitvoerder in dit geval niet gehouden. De commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat hij heeft moeten wachten op het contact met de uitvoerder over de behandeling van de zaak, maar de ontstane vertraging kan niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consument.

3.5 Dat na 9 juli 2025 onnodige vertraging is ontstaan door toedoen van de uitvoerder, heeft de consument niet aannemelijk gemaakt. Vanaf dat moment heeft de uitvoerder de zaak inhoudelijk opgepakt en heeft hij geregeld contact gehad met de consument over de aansprakelijkstelling en de onderbouwing van de schade. Weliswaar is er op enig moment een verschil van inzicht ontstaan over de haalbaarheid van de zaak, maar daarvoor heeft de uitvoerder de geschillenregeling aangeboden. De consument heeft er zelf voor gekozen om hiermee (nog) niet in te stemmen.

Geen belangenconflict

3.6 De consument heeft zich tot slot nog op het standpunt gesteld dat er sprake zou zijn van een belangenconflict omdat de (opstal)verzekeraar van de Vereniging van Eigenaren en de rechtsbijstandverzekeraar mede-eigenaren zijn van de uitvoerder. De commissie volgt de consument hierin niet. De consument heeft zijn stelling niet met feiten onderbouwd. Bovendien heeft de rechtsbijstandverzekeraar zijn schaderegeling op grond van artikel 4:65 lid 2 onder a Wet op het financieel toezicht (Wft) aan de uitvoerder toevertrouwd om belangenconflicten te voorkomen.[4] De uitvoerder is een zelfstandige entiteit die losstaat van de rechtsbijstandverzekeraar en de (opstal)verzekeraar van de Vereniging van Eigenaren.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn stap 3 sub 1 en stap 7 van artikel 7 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

---

[4] Zie GC Kifid 2021-0805, overweging 3.11, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl